

PENILAIAN LAYANAN PENGELOLA VIRTUAL PRIVATE NETWORK MENURUT PELANGGAN INTERNAL

WAHYU NUR CHOLIFAH

Wahyu_nc@yahoo.co.id

Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Indraprasta PGRI

Abstrak. Internet merupakan suatu wilayah pertukaran data yang bersifat publik. Namun dalam implementasinya, ada beberapa pertukaran informasi yang bersifat privat. Dengan adanya informasi yang bersifat privat ini, dikembangkanlah suatu teknik untuk menghantarkan informasi tersebut melalui jaringan publik secara lebih *secure*. Salah satu jaringan private dalam pertukaran data dan informasi yang dipergunakan oleh Universitas XYZ adalah *Virtual Private network (VPN)*. Dengan digunakannya *VPN* ini diharapkan dapat mengoptimalkan resource yang telah ada pada tiap kampus A sebagai kampus pusat dan kampus B dan C sebagai kampus cabang. Dimana factor penentu keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh infastruktur teknologi informasi (TI) dalam hal ini layanan dari pengelola *VPN* yang dijalankan dengan baik. Pengeloa *VPN* dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang bagi ketersediaan informasi dan data yang dibutuhkan oleh pelanggan internalnya. Layanan dari pengelola *VPN* dapat berupa produk *VPN* dan layanan pengelola *VPN* yang berkualitas kepada bagian-bagian kerja lain sebagai pelanggan internalnya. Kualitas produk *VPN* dan layanan pengelola *VPN* dapat diukur dan persepsi pelanggan internal. Penelitian ini terdiri dari dua jenis penelitian, yaitu penelitian korelasi yang akan menguji hubungan antara kepuasan pelanggan internal kualitas produk *VPN* dan layanan pengelola *VPN* dan hubungan antara persepsi peningkatan kinerja pelanggan internal. Penelitian komparasi untuk melihat ada/tidaknya perbedaan penilaian yang signifikan antara pelanggan internal dengan personel labkom dalam menilai aspek-aspek kinerja juga dilakukan.

Kata Kunci: Virtual Private Network (VPN), Teknologi Informasi(TI), penelitian korelasi, penelitian komparasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis pendidikan yang sangat pesat membuat para pengelola lembaga pendidikan berjuang untuk membuktikan, mempertahankan atau bahkan meningkatkan nilai organisasi yang kompetitif. Sejalan dengan perkembangan dan perubahan dunia bisnis yang semakin kompetitif, menuntut semua organisasi (profit dan nonprofit) untuk memilih dan menetapkan alternatif-alternatif bisnis yang tepat sehingga mampu bertahan dan bersaing bahkan menjadi pemenang dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Kemampuan ini sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal, menyesuaikan diri dan meraih berbagai peluang dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang selalu berubah dan berkembang.

Teknologi jaringan komputer saat ini semakin berkembang, salah satunya yaitu penggunaan teknologi *VPN (Virtual Private Network)* yang berbasis internet/intranet menggunakan infrastruktur yang tersebar dan terbuka dari internet untuk mentransmisikan data antara nodes-nodes yang dikehendaki namun terpisah di ujung-ujung internet/intranet. *VPN (Virtual private network)* berkembang pada saat perusahaan

besar memperluas jaringan bisnisnya, namun tetap dapat menghubungkan jaringan lokal (*private*) antar kantor cabang dengan perusahaan mitra kerja yang berada di tempat yang jauh. Perusahaan juga ingin memberikan fasilitas kepada pegawainya (yang memiliki hak akses) yang ingin terhubung ke jaringan lokal milik perusahaan di manapun berada. Perusahaan tersebut perlu suatu jaringan lokal yang jangkauannya luas, tidak bisa diakses oleh sembarang orang, tetapi hanya orang yang memiliki hak akses saja yang dapat terhubung ke jaringan lokal tersebut.

Universitas XYZ (yang selanjutnya di sebut kampus pusat atau kampus A) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang bergerak di bidang pendidikan mempunyai beberapa kelompok belajar yang yang disebut sebagai kampus B dan kampus C, telah melakukan perbaikan-perbaikan di bidang pelayanan khususnya pelayan jaringan komputer dengan membuat jaringan komputer secara terpadu dan terstruktur bersama-sama dengan fakultas dan unit-unit yang terkait sehingga komunikasi melalui email dan pencarian informasi yang berkaitan dengan bidang ilmu tertentu atau informasi apapun dapat diakses dengan mudah. Pengoptimalan dalam menciptakan satu kesatuan jaringan terintegrasi antar kampus pusat maupun kampus cabang dilakukan dengan menggunakan *Virtual Private Network (VPN)*. Dengan adanya *VPN*, *resource* yang ada pada tiap kampus pada Universitas XYZ dapat ditingkatkan.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai ***“Penilaian Layanan Pengelola Virtual Private Network Menurut Pelanggan Internal”***.

Perumusan Masalah

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, maka dapat diidentifikasi masalah pokok yang akan di pilih sebagai topik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penilaian layanan pengelola *VPN* yang ditinjau dari kepuasan dan persepsi peningkatan kinerja pelanggan internal ?
2. Apakah ada perbedaan penilaian antara pelanggan internal dan pengelola *VPN* ?

Batasan Masalah

Mengingat aktivitas yang ada pada Universitas XYZ dalam hal ini kampus pusat (kampus A) yang cukup luas, maka topik penelitian perlu dibatasi agar lebih terarah dalam melakukan penelitian. Adapun batasan masalahnya meliputi :

1. Menilai layanan kinerja pengelola *Virtual Private Network (VPN)* sebagai efektivitas pengolahan informasi internal pada Universitas XYZ.
2. Penilaian dilakukan terhadap pelanggan internal yaitu karyawan pada tiap fakultas yang menggunakan aplikasi tertentu untuk kegiatan sehari-harinya, serta berada dalam lingkungan Universitas XYZ.
3. Penilaian hanya dilakukan pada kampus pusat (kampus A).

Tujuan Penelitian:

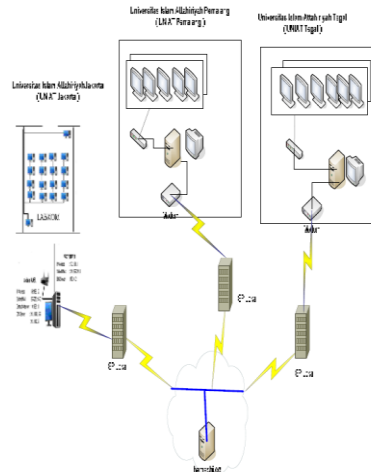
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran apakah pengelola *VPN* dalam hal ini personal labkom sudah memberikan kontribusi yang maksimal dalam memperlancar pengelolaan informasi internal antar kampus pusat maupun kampus cabang.

Manfaat Penelitian:

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai informasi tambahan atau *feedback* yang dapat digunakan pada proses evaluasi diri atas layanan

yang diberikan oleh pengelola VPN kepada pelanggan internalnya sehingga dapat memberikan solusi dalam mengatasi masalah keterlambatan informasi dan data.

Asitektur Jaringan VPN Universitas XYZ



Gambar Arsitektur jaringan

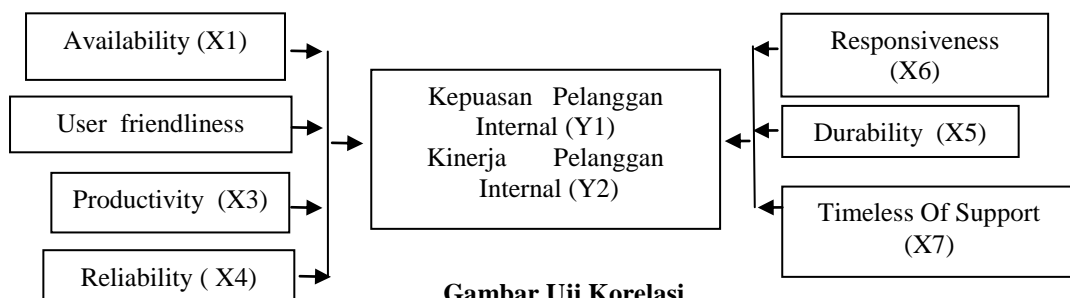
Sumber : Kampus A

Pada sistem yang dibangun pada kampus pusat dan kampus cabang yaitu VPN menggunakan *software* VPN adalah Hamachi 1.0.2.0 dari LogMeIn, Inc. Setelah program hamachi terinstall pada kampus pusat dan kampus cabang begitu dijalankan (power-on) maka ia akan berusaha melakukan koneksi ke hamachi.cc dimana melalui ISP pada masing-masing area.

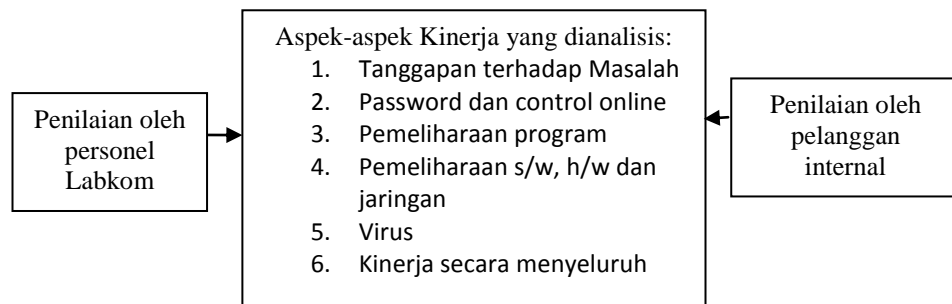
KERANGKA PEMIKIRAN

Konsep berpikir dalam penelitian ini didasarkan pada teori mengenai penilaian dan analisis mengenai kepuasan pelanggan, penilaian kinerja, kualitas produk VPN/layanan pengelola VPN. Sebagai unit penyedia Teknologi Informasi, pengelola VPN diharuskan memberikan produk VPN/layanan pengelola VPN yang berkualitas tinggi kepada para pelanggan internalnya, yaitu pada tiap-tiap fakultas yang ada pada Universitas XYZ. Penilaian dilakukan untuk memperoleh data mengenai kepuasan pelanggan internal yang dirasakan oleh pelanggan internal setelah memperoleh produk VPN dari pengelola VPN. Data-data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan untuk dijadikan bahan masukan untuk menilai kinerja pengelola VPN dilingkungan kerja pada Universitas XYZ.

Berikut ini akan diperlihatkan korelasi antara kinerja pengelola VPN terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan pengujian korelasi serta mengukur perbedaan penilaian antara pelanggan internal dan personel labkom dalam menilai kinerja pengelola VPN secara menyeluruh yang menggunakan pengujian komparasi.



Gambar Uji Korelasi



Gambar Uji Komparasi

Pada gambar kerangka konsep pemikiran yang di lakukan oleh peneliti adalah untuk melihat kontribusi setelah menggunakan jaringan *VPN* bagi Universitas XYZ, adapun permasalahan yang akan dikemukakan adalah bagaimanakah layanan pengelola *VPN* yang ditinjau dari kepuasan dan persepsi peningkatan kinerja pelanggan internal serta apakah ada perbedaan penilaian antara pelanggan internal dengan pengelola *VPN* itu sendiri. Setelah diketahui permasalahan yang ada maka dilakukan penelitian, dimana ada dua penelitian yang dilakukan yaitu penelitian I yang ditujukan kepada pelanggan internal dan penelitian II yang dilakukan kepada pengelola *VPN*. Pada penelitian I yang akan diukur yaitu kepuasan dan persepsi peningkatan pelanggan internal terhadap kualitas produk *VPN* dan layanan pengelola *VPN* yang akan dihasilkan dua hipotesa yaitu hipotesa 1 : diduga ada korelasi antara kinerja pengelola *VPN* terhadap kepuasan pelanggan internal, hipotesa 2 : diduga ada korelasi antara kinerja pengelola *VPN* terhadap persepsi peningkatan kinerja pelanggan internal. Sedangkan untuk penelitian II yang akan dilakukan penilaian kinerja pengelola *VPN* menurut pelanggan internal dan menurut personel labkom yang menghasilkan hipotesa 3 : perbedaan persepsi antara pelanggan internal dan personel labkom dalam menilai kinerja pengelola *VPN* secara menyeluruh. Setelah dilakukan penelitian maka disebarkan kuisener dimana kuisener yang disebarkan dibagi dua yaitu kuisener yang ditujukan kepada pelanggan internal dan kepada pengelola *VPN*, setelah kuisener tersebut dikumpulkan maka akan menghasilkan data-data primer yang kemudian data tersebut akan di analisis dan di interprestasikan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang akan digunakan oleh peneliti sebagai bahan acuan dalam menilai layanan pengelola *VPN* menurut pelanggan internal.

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang dan dikembangkan sebagai penelitian korelasi dan komparasi yang bertujuan untuk mengetahui korelasi antara kinerja pengelola *VPN* terhadap kepuasan pelanggan internal serta untuk mengetahui perbedaan persepsi antara pelanggan internal dan personel labkom dalam menilai kinerja pengelola *VPN* secara keseluruhan.

Variabel dan Metode Penelitian

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua jenis penelitian yaitu korelasi yang akan menguji hipotesis 1 dan hipotesis 2 serta penelitian komparasi yang akan menguji hipotesis 3. Melalui penelitian ini ingin diukur kepuasan pelanggan internal terhadap kinerja

pengelola VPN, dimana untuk menilai kinerja pengelola VPN digunakan variabel kualitas produk VPN dan layanan dari pengelola VPN yang terdiri dari tujuh sub variabel, selain itu penelitian komparasi untuk melihat perbedaan persepsi penilaian kinerja pengelola VPN yang ditinjau dari personel labkom dan pelanggan internal secara menyeluruh.

Metode Penelitian

Metode dari penelitian ini adalah metode *survey*. Data yang digunakan adalah data kuantitatif. Tujuan dilakukannya *Survey* adalah untuk mendapatkan gambaran dan para pelanggan internal dan personel labkom yang berada di lingkungan Universitas XYZ khususnya kampus A. Data yang didapatkan dan pendapat mereka tentang pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Data yang didapatkan akan diolah dengan metode statistik sehingga diperoleh gambaran tentang sub variabel kualitas produk VPN yang mempengaruhi kepuasan populasi yang dipelajari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Korelasi

Hasil analisis dan penelitian korelasi yang akan diuraikan meliputi hasil analisis validitas dan reliabilitas dari kuesioner, hasil analisis statistik deskriptif jawaban responden serta hasil analisis korelasi spearman.

Hasil Penelitian Komparasi

Pada hasil penelitian komparasi akan diuraikan hasil analisis statistik deskriptif jawaban dari kedua kelompok responden yaitu kelompok pelanggan internal dan kelompok personel labkom serta hasil analisis mann-whitney.

Tabel Summary Perbedaan Persepsi Antara Pelanggan Internal Dan Personel Labkom Terhadap Kinerja Pengelola VPN

Aspek Kinerja yang Dinilai	Kelompok Sampel	N	Mean	Signifikansi	Keterangan
Tanggapan terhadap masalah	Pelanggan Internal	10	4,5	0,525	Tidak Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	4,4		
Password dan control online lainnya	Pelanggan Internal	10	4	0,937	Tidak Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	3,9		
Pemeliharaan program	Pelanggan Internal	10	4,1	0,007	Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	3,09		
Pemeliharaan H/W,S/W & Jaringan	Pelanggan Internal	10	3,7	0,039	Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	4,27		
Virus	Pelanggan Internal	10	4,35	0,022	Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	3,72		
Kinerja Pengelola VPN keseluruhan	Pelanggan Internal	10	4,2	0,284	Tidak Beda Penilaian
	Personel Labkom	11	3,95		

Dari tabel terlihat bahwa ada perbedaan signifikan untuk beberapa aspek kinerja yaitu: pemeliharaan program, pemeliharaan H/W,S/W dan jaringan serta virus. Sedangkan untuk aspek-aspek lainnya seperti tanggapan masalah dan password dan control online tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pengelola VPN, yang ditinjau dan kualitas produk ternyata ada beberapa aspek yaitu *availability*, *userfriendliness*, *reliability* dan *timeless of support* tidak berkorelasi positif terhadap kepuasan pelanggan internal dan peningkatan kinerja yang berarti sebagian pelanggan internal merasa bahwa ketersediaan dan pengadaan teknologi jaringan khususnya VPN tidak memberikan kemudahan bagi pelanggan internalnya dan menganggap bahwa kinerja personel labkom belum memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan internalnya sehingga juga tidak dapat meningkatkan kinerja.

Sedangkan aspek *productivity*, dan *responsivness* berkorelasi positif terhadap kepuasan dan peningkatan kinerja pelanggan internal hal ini disebabkan sebagian pelanggan internal merasa bahwa dengan dibangunnya teknologi jaringan khususnya VPN yang ada dapat menyelesaikan tugas dan waktu penyelesaian suatu pekerjaan menjadi lebih cepat dan singkat, sehingga kepuasan dan peningkatan kinerja dapat dirasakan oleh pelanggan internalnya.

Untuk aspek *durability* dapat dianalisis bahwa perangkat jaringan VPN yang ada hingga kini masih dalam kondisi baik sehingga dapat meningkatkan kinerja tetapi tidak memuaskan pelanggan internal dikarenakan pelanggan internalnya hanya sebagai user sehingga apabila terjadi suatu masalah dan personel labkom dirasa terlalu lambat dalam menyelesaikan masalah hal inilah yang dirasakan pelanggan internal merasa tidak puas.

Dari penelitian korelasi juga dapat disimpulkan bahwa pengelola VPN sudah memberikan kontribusi yang cukup baik bagi Universitas XYZ, dimana pengelola VPN sudah memberikan layanan yang cukup memuaskan dan meningkatkan kinerja pelanggan internalnya.

Hasil analisis Mann-Whitney adalah terdapat perbedaan penilaian aspek kinerja yang signifikan antara pelanggan internal dengan personel labkom terhadap kinerja pengelola VPN. Menurut pelanggan internal saat ini penanganan ketiga aspek kinerja diatas tidak buruk namun belum dilakukan secara baik oleh pengelola VPN, sedangkan menurut personel labkom, mereka juga sudah melakukan ketiga aspek kinerja tersebut dengan baik juga.

Perbedaan adalah suatu hal biasa, perbedaan penilaian bukanlah suatu masalah besar dan masih dapat ditoleransikan, namun jangan sampai perbedaan tersebut dibiarkan terus menerus bukan tidak mungkin dimasa yang akan datang akan menjadi semakin besar, yang akan berdampak pada penurunan kinerja dari pengelola VPN, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan suatu upaya pencegahan.

Konsep Pemikiran Langkah-langkah Lanjut Implikasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa adanya perbedaan antara pelanggan internal dan pengelola VPN yang terbagi dalam dua kelompok yang menggunakan teknologi jaringan VPN ini :

1. kelompok pertama adalah yang benar-benar pengguna teknologi jaringan VPN yaitu para staf di tiap-tiap fakultas yang setiap harinya harus mengakses data dan informasi dari kampus cabang (kampus B dan kampus C).
2. Kelompok kedua adalah pengguna yang hanya sesekali menggunakan teknologi

jaringan *VPN* dalam mengakses data.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut maka dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengelola *VPN* hendaknya lebih mensosialisasikan teknologi jaringan *VPN* kepada pelanggan internalnya.
2. Lebih memperbanyak dan mempermudah pemberian hak akses kepada pelanggan internalnya sehingga teknologi jaringan *VPN* lebih userfriendly.
3. Diperlukannya komunikasi dua arah antara pelanggan internal dan personel labkom agar permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan internal dapat cepat diselesaikan oleh pengelola *VPN*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan :

1. Dari penelitian korelasi juga dapat disimpulkan bahwa pengelola *VPN* sudah memberikan kontribusi yang cukup baik bagi Universitas XYZ, dimana pengelola *VPN* sudah memberikan layanan yang cukup memuaskan dan meningkatkan kinerja pelanggan internalnya.
2. Hasil analisis Mann-Whitney adalah tidak terdapat perbedaan penilaian aspek kinerja yang signifikan antara pelanggan internal dengan personel labkom terhadap kinerja pengelola *VPN*.

Adapun aspek-aspek kinerja yang memiliki perbedaan penilaian yang signifikan antara lain: pemeliharaan program, pemeliharaan H/W,S/W dan jaringan serta virus. Menurut pelanggan internal saat ini penanganan ketiga aspek kinerja diatas tidak buruk namun belum dilakukan secara baik oleh pengelola *VPN*, sedangkan menurut personel labkom, mereka juga sudah melakukan ketiga aspek kinerja tersebut dengan baik juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Andraini, Ni Nyoman Noyitasani. 2003. **Pengaruh Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT. H.M SAMPOERNA Tbk. Surabaya.** Tesis, Surabaya.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. **Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS.** PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hutapea, Tommy P.M. **“Virtual Private Network (VPN) Dynamic”** www.ilmukomputer.com. (search : 10 Juli 2008, 10.30 WIB).
- Pujiyono, Bambang. 2001. **Kajian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Budi Luhur.** Padma Jurnal Penelitian Perguruan Tinggi Budi Luhur, Yayasan Pendidikan Budi Luhur.
- Santosa, Budi Purbayu, Ashari. 2005. **Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS,** Andi Yogyakarta.